



ИКОНОМИЧЕСКИ УНИВЕРСИТЕТ ВАРНА

Вх. № РД 20-789 / 11.05.2026 г.

СТАНОВИЩЕ

за придобиване на образователна и научна степен „доктор“
по обявена процедура от Икономически университет – Варна

1. Обща информация

Изготвил становището: доц. д-р Иво Ангелов Костов

Основание за написване на становището: Заповед № РД 06-74/01.04.2026 г. на Ректора на Икономически университет – Варна и решение на научното жури от 08.04.2026 г.

Автор на дисертационния труд: Явор Николаев Николов

Тема на дисертационния труд: Оценка на качеството на услугите в агенциите за недвижими имоти в България

Научен ръководител: доц. д-р Тодор Стоянов Райчев

2. Общо представяне на дисертационния труд (съгласно изискванията на Правилника за прилагане на закона за развитие на академичния състав в Република България – ППЗРАСРБ)

Дисертационният труд е с много актуална за науката и практиката тема и напълно отговаря на изискванията на ППЗРАСРБ. Съставен е от 219 страници, в т.ч. увод – 6 страници, основен текст (три глави с по три параграфа) – 184 страници, заключение – 3 страници, приложения – 8 страници, използваната литература – 13 страници (със 153 източника на български и английски език, като силно доминират източниците на английски език). Включва 12 фигури, както и 38 таблици.

Към дисертационния труд има автореферат, който обхваща най-съществената част от неговото съдържание, като коректно са отразени и приносните моменти на изследването, както и извършените публикации по темата.

3. Публикации и участие в научни форуми

Дисертантът има публикувани една самостоятелна научна статия и два самостоятелни научни доклада (на български език, в реферирани и индексирани издания от вторичните бази данни). Извършените публикации пряко кореспондират с дисертационния труд и обхващат ключови моменти от изследването.

Полученият брой точки (30) за показателите в Група „Г“ отговаря на количествените изисквания съгласно действащата нормативна уредба (Правилник за развитие на академичния състав в Икономически университет – Варна и съответно на минималните национални изисквания за присъждане на ОНС „доктор“ съгласно ЗРАСРБ).



Дисертантът регулярно участва в научни форуми в страната, като популяризира актуални извадки от дисертационния труд.

4. Преценка на структурата и съдържанието на дисертационния труд (съответствие на изискванията съгласно Правилника за развитие на академичния състав в Икономически университет – Варна)

Дисертационният труд (структура и съдържание) отговаря на изискванията на Правилника за развитие на академичния състав в Икономически университет – Варна, както и като цяло на възприетите традиции в научната област. Посветен е на значим проблем в областта на услугите, предлагани в агенциите за недвижими имоти в България и тяхното качество.

Структурата е класическа (теоретична част, емпирика, възможности за усъвършенстване на обекта и предмета на изследване) и логично включва списък на използваните съкращения, увод, три глави (с по три параграфа), заключение, приложения и използвана литература. Структурата следва логическа последователност.

В увода ясно са формулирани актуалност на темата, обект, предмет, цел, научноизследователски задачи, теза, основна хипотеза, подхипотези, методи на изследване, ограничения, информационна база. В дисертационния труд се открояват използваните изследователски методи, а именно: индукция и дедукция, сравнение и обобщение, анализ и синтез, статистически и математически методи, в това число корелационен анализ и множествен линеен регресионен анализ, анкетно проучване сред реални потребители на посреднически услуги.

Глава първа е посветена в детайли и прецизност на теоретичните основи на качеството на услугите в агенциите за недвижими имоти (същност, характеристика, влияещи фактори, основни понятия, класификации, исторически преглед и др.). В тази част на изследването силно се откроява концептуалният модел за оценка на качеството на услугите, предлагани в агенциите за недвижими имоти.

В глава втора е направен задълбочен анализ на качеството на услугите в агенциите за недвижими имоти в България. Първоначално е извършена точна оценка на състоянието на пазара на жилищни недвижими имоти, след което подробно са изследвани практиките и качеството при предоставяне на услуги от агенциите за недвижими имоти в страната (в т.ч. и „лоши“ практики). Ключов момент в тази емпирична част на дисертационния труд е сравнителният анализ на посредническите услуги на агенциите за недвижими имоти във водещи държави в ЕС и по света (САЩ, Великобритания, Австралия, Сингапур).

Логично трета глава на изследването е посветена на възможностите за подобряване на качеството на услугите в агенциите за недвижими имоти в България, като в тази връзка удачно е представена методика за оценка на качеството, приоритетни направления за подобряване на качеството, както и иновативни подходи за цялостно усъвършенстване на клиентското обслужване.



Изключително положителен момент в дисертационния труд е използването на метода на анкетата, който обхваща мненията на 439 респонденти, на база на които са изведени основни изводи, обобщения и препоръки. Много добро впечатление правят също използването на широк набор от чуждестранни литературни източници, оформените корелационни зависимости, включително на база редица формули и изчисления, представянето на правилни изводи и обобщения във всяка основна част на изследването.

Заклучението на дисертационния труд е оформено по изключително подходящ начин и логично, точно и ясно обхваща най-същественото от изложението.

Авторефератът (структура и съдържание) също отговаря на изискванията и отразява коректно най-важните моменти от дисертационния труд и приносните му моменти.

Дисертантът доказва познаване на специфичната терминология и я използва професионално. Стилът е на високо равнище, научен и аналитичен, със силна насоченост в областта на услугите в агенциите за недвижими имоти в България и тяхното качество.

Цялостно дисертацията има научно-приложна стойност и принос за подобряване качеството на услугите в агенциите за недвижими имоти в България. Разработката определено представлява интересно четиво, включително и за специалистите в областта на недвижимите имоти и посредничеството при сделките. Разгледаните проблеми в дисертационния труд могат да бъдат отправна точка за бъдещи научни изследвания.

5. Идентифициране и оценяване на научните и научно-приложните приноси в дисертационния труд

Дисертантът е заявил три научни и научно-приложни, както и три практико-приложни приносни моменти. Приемам цялостно тези приносни моменти за абсолютно логични, като същите са резултат от проведени задълбочени дисертационни проучвания на автора.

Открояват се следните по-съществени приносни моменти (основно практико-приложни): разработен е концептуален модел (PropertyQual-Agency) за оценка на възприетото качество на услугите в агенциите за недвижими имоти, който надгражда класическите подходи; създадена и емпирично валидирана е надеждна методика за количествено измерване на качеството на услугите и чрез нейното прилагане са идентифицирани критичните дефицити (GAP) на българския пазар на жилищни недвижими имоти; формулиран е интегриран управленско-регулаторен модел за развитие, включващ макростратегически препоръки (приемане на специален закон, имплементиране на стандарт EN 15733:2010 и задължително продължаващо обучение), съчетани с конкретни технологични иновации за внедряване на микрониво в агенциите за недвижими имоти (многоканална обратна връзка, AI за прогнозен анализ и CRM автоматизация); извършен е задълбочен диагностичен анализ на макроикономическата и секторната динамика на пазара на жилищни недвижими имоти в България (2015 – 2025 г.), въз основа на който са изведени ключовите тенденции (ценови ръст,



регионална поляризация, кредитна експанзия), формиращи новите изисквания към компетентността на посредниците.

6. Констатирано или неконстатирано плагиатство в дисертационния труд и автореферата

В дисертационния труд и представения към него автореферат не е констатирано плагиатство. Използваните литературни източници са прецизно цитирани и правилно систематизирани. Не се открива плагиатство и в представените научни публикации към дисертационния труд.

7. Критични бележки и препоръки

Към представения дисертационен труд нямам критични бележки. Бих препоръчал на дисертанта при бъдеща научна продукция да оформя по-силно изразена дискусия в литературния обзор, с фокус върху критичното мислене. Използването на повече български издания също би допринесло за този процес.

8. Въпроси към дисертанта

1. Какви са основните причини за липсата все още на приет Закон за брокерите на недвижими имоти у нас?
2. Кое от представените с висок приоритет конкретни предложения за подобряване на институционалната и регулаторна среда в България (на база международен опит) е с препоръка за изпълнение в най-кратък времеви хоризонт и защо?

9. Заключение

Дисертационният труд на тема „Оценка на качеството на услугите в агенциите за недвижими имоти в България“ и автор Явор Николаев Николов представлява оригинално научно изследване на високо ниво, има значими приноси за теорията и практиката, като дава конкретни решения за повишаване качеството на услугите в агенциите за недвижими имоти в България, включително въз основа на задълбочен преглед на международния опит, а оттам и за подобряване на ефективността на пазара на недвижими имоти в страната.

Дисертационният труд, авторефератът и научните публикации отговарят напълно на нормативната уредба в Република България и на вътрешните правила на Икономически университет – Варна.

Въз основа на гореизложеното считам, че дисертантът има познания и способности за провеждане на научни изследвания, в резултат на което давам положителна оценка на дисертационния труд и предлагам на уважаемото жури да присъди на Явор Николаев Николов образователна и научна степен „доктор“ по професионално направление 3.8 Икономика, докторска програма „Икономика и управление (строителство и недвижима собственост)“.

07.05.2026 г.
гр. Варна

Изготвил становището: ...

(доц. д-р Иво Костов)



СТАНОВИЩЕ

от доц. д-р Драгомир Желчев Стефанов

Вх. №

РА 20-811 / 12.05.2026г.

относно дисертационен труд за придобиване на образователна и научна степен „доктор“ по ПН 3.8 „Икономика“, докторска програма „Икономика и управление (строителство и недвижима собственост)“ с автор **Явор Николаев Николов**

1. Обща информация.

Изготвил становището: доц. д-р Драгомир Желчев Стефанов, редовен преподавател в катедра „Недвижима собственост“ при УНСС – София.

Основание за написване на становището: Заповед на Ректора на ИУ-Варна № РД-06-74/01.04.2026 г., гр. Варна за назначаване на научно жури и Решение на научното жури от 08.04.2026 г. за определяне на рецензенти и изготвяне на становища.

Автор на дисертационния труд: Явор Николаев Николов, докторант и асистент към катедра „Бизнес, инвестиции, недвижими имоти“ при ИУ – Варна.

Тема на дисертационния труд: „Оценка на качеството на услугите в агенциите за недвижими имоти в България“

2. Общо представяне на дисертационния труд.

Представеният дисертационен труд е разработен в съответствие с утвърдените академични стандарти и притежава класическа структура, включваща увод, три глави, заключение, списък на използваната литература и приложения.

В увода е обоснована актуалността на изследването, която произтича от нарастващата значимост на посредническите услуги при сделки с недвижими имоти, характеризиращи се с висока стойност, комплексност и информационна асиметрия. Особено внимание е отделено на специфичната институционална среда в България, включително липсата на специализирана нормативна уредба, както и на влиянието на дигитализацията върху бизнес моделите в сектора. Коректно са формулирани обектът и предметът на изследване, целта и задачите, както и изследователската теза и хипотези.

Първа глава е посветена на теоретичните основи на качеството на услугите, като включва задълбочен анализ на същността на понятието „услуга“ и „качество на услугите“, проследявайки тяхната еволюция от класическите икономически теории до съвременните интердисциплинарни концепции. Анализирани са водещи модели за оценка на качеството (SERVQUAL, SERVPERF, скандинавският модел и др.), като на тази основа е разработен авторски концептуален модел „PropertyQual-Agency“, адаптиран към спецификите на пазара на недвижими имоти.

Втора глава съдържа емпиричен анализ на състоянието и развитието на пазара на жилищни недвижими имоти в България за периода 2015–2025 г., както и изследване на практиките на агенциите за недвижими имоти. Особено ценен е анализът на разпространените недобросъвестни практики (фалшиви обяви, скрити такси, конфликт на интереси), както и сравнителният анализ на добри практики в международен контекст.

Трета глава е насочена към практическата приложимост на изследването чрез разработване на методика за оценка на качеството на услугите, формулиране на



управленски, нормативни и образователни препоръки, както и представяне на иновативни подходи за усъвършенстване на обслужването, включително чрез дигитални технологии.

3. Публикации и участие в научни форуми.

Докторантът е представил три публикации по темата на дисертационния труд (една научна статия и два доклада), които отговарят на минималните национални изисквания за присъждане на образователна и научна степен „доктор“, съгласно действащата нормативна уредба. Публикациите са тематично обвързани с изследването и отразяват някои резултати от него.

4. Преценка на структурата и съдържанието на дисертационния труд.

Дисертационният труд отговаря на изискванията на Правилника за развитие на академичния състав в ИУ – Варна. Структурата е логически последователна и балансирана, като всяка глава съдържа ясно обособени параграфи и завършва с обобщения и изводи.

Авторът демонстрира задълбочено познаване на научната литература, умения за критичен анализ и способност за синтезиране на теоретични и емпирични резултати. Стилът на изложение е академичен, прецизен и последователен, като терминологията е използвана коректно.

Авторефератът отразява адекватно съдържанието на дисертационния труд както в структурен, така и в съдържателен аспект, като представя основните резултати, приноси и изводи в синтезиран вид.

5. Идентифициране и оценяване на научните и научно-приложните приноси в дисертационния труд.

В дисертационния труд могат да бъдат идентифицирани значими научни и практико-приложни приноси:

Научни приноси:

- систематизиране и развитие на теоретичните постановки за качеството на услугите в контекста на посредничеството с недвижими имоти;
- разработване на авторско работно определение за качеството на услугите като динамичен процес на съвместно създаване на стойност;
- разработване на концептуален модел „PropertyQual-Agency“, интегриращ утвърдени теоретични подходи и секторна специфика.

Научно-приложни приноси:

- разработване на методика за количествена оценка на качеството на услугите чрез система от измерители и индикатори;
- емпирично изследване на факторите, влияещи върху възприетото качество и клиентската удовлетвореност;



- формулиране на конкретни управленски, нормативни и образователни препоръки за повишаване на качеството на услугите в сектора.

Приносите са ясно формулирани и аргументирани. В голяма степен приемам приносния им характер.

6. Констатирано или неконстатирано плагиатство в дисертационния труд и автореферата.

При запознаването с дисертационния труд и автореферата към него **не съм констатирал плагиатство** по смисъла на §1, т. 7 от Допълнителните разпоредби на ЗРАСРБ.

7. Критични бележки и препоръки.

Не се установяват съществени слабости в разработката.

Като препоръки могат да бъдат посочени:

- разширяване на анализа на влиянието на дигиталните технологии и изкуствения интелект върху качеството на услугите;
- бъдещо емпирично валидиране на модела „PropertyQual-Agency“ в международен контекст;
- по-задълбочено изследване на поведенческите аспекти на клиентите.

Направените препоръки в никакъв случай не омаловажават стойността на труда и не променят общото ми положително мнение за него.

8. Въпроси към дисертанта.

Към дисертанта бих отправил следния въпрос: Как според Вас въвеждането на задължителна регулаторна рамка (лицензиране, публичен регистър, контролни механизми) би повлияло върху възприетото качество на посредническите услуги и конкурентната структура на пазара?

9. Заключение:

С оглед на гореизложеното и отчитайки постигнатите резултати, давам положителна оценка на представения дисертационен труд. Той отговаря напълно на изискванията на ЗРАСРБ и Правилника за прилагането му, както и на Правилника за развитие на академичния състав в ИУ-Варна. Въз основа на това, убедено препоръчвам на уважаемото научно жури да **присъди образователната и научна степен „доктор“** в ПН 3.8. Икономика, докторска програма „Икономика и управление (строителство и недвижима собственост) на Явор Николаев Николов.

София, 30.04.2026 г.

.....
(доц. д-р Драгомир Стефанов)



СТАНОВИЩЕ

от

Вх. № Фд20-765/05.05.2026

доц. д-р Яна Георгиева Стоенчева

катедра „Недвижима собственост“

Университета за национално и световно стопанство – град София

Относно: Дисертационен труд на Явор Николаев Николов докторант от Икономически университет – Варна, „Стопански факултет“, катедра „ Бизнес, инвестиции, недвижими имоти“

Становището е изготвено в изпълнение на заповед РД – 06-74 /01.04.2026 на Ректора на Икономически университет – Варна за формиране на Научно жури за придобиване на образователна и научна степен „доктор“ по професионално направление 3.8. „Икономика“, докторска програма „Икономика и управление (Недвижима собственост)“

Тема на дисертационния труд: Оценка на качеството на услугите в агенциите за недвижими имоти в България

Общо описание на дисертационния труд: Представеният дисертационен труд отговаря на изискванията съгласно чл. 27 ал. 2 от Правилника за прилагане на закона за развитие на академичния състав в Република България. Той е в обем от 219 страници и включва: заглавна страница, съдържание, списък на използваните съкращения, увод, три глави, заключение, приложения и списък на използваната литература. Приложена е декларация от автора за автентичност на дисертационния труд и на публикациите към него.

Публикации, свързани с дисертационния труд:

Във връзка със защитата на дисертационния труд авторът е представил три публикации, от които една научна статия и два научни доклада. Единият от докладите, които е посветен на удовлетвореността прави впечатление със своя аналитичен стил. Разработена е и е апробирана анкетна карта с въпроси, свързани с удовлетвореността от предоставяните услуги от персонала на агенциите за недвижими имоти в град Варна. Въпросникът е удачно структуриран и резултатите от анкетното проучване са обсъдени компетентно. Заслужава да се отбележи, че анкетата е проведена през далечната 2014 година и в нея са участвали малък брой респонденти. Начинът на подбора на респондентите не е случаен, което означава, че резултатите не могат да бъдат интерпретирани като значими за цялата съвкупност от клиенти на агенциите. Те имат илюстративен характер и представят само мнението на интервюираната група от хора.



Във втория доклад, посветен на изискванията за заемане на длъжността брокер обстойно и задълбочено са обсъдени основните компетенции, необходими за това и развитието на нормативната база по този въпрос.

Не е ясно защо е било необходимо да се включат в доклада същите резултати от анкетата проведена с 18 респонденти през 2014 година. Статията, посветена на образователния ценз на брокерите е съобразена с добрите практики за изготвяне и представяне на резултатите от направените проучвания.

Научни постижения в дисертационния труд:

В увода на дисертационния труд убедително е обоснована актуалността на проблема. Формулирани са успешно: обектът, предметът и целта на изследването, изследователските задачи за постигане на целта и научната теза.

В първа глава задълбочено и компетентно са изяснени същността и спецификата на основните категории, използвани в изследването, обсъдени са факторите, влияещи върху удовлетвореността на клиентите и е изведена концепция за усъвършенстване на технологията на установяване на степента на удовлетвореност. Видно е личното мнение на автора. Цитирани са множество англоезични литературни източници, което потвърждава високата му езикова компетентност. Усеща се стремеж за постигане на научна новост и на практическа приложимост, произтичащи от професионалния статус на докторанта.

Втора глава започва с емпиричен анализ за пазара на недвижими имоти в България. Показателите са подходящо подбрани, таблиците и графиките са прецизно разработени. При използване на корелационен и на регресионен анализ за оценка на връзки и зависимости въз основа на динамични статистически редове има особености, свързани с възможността за наличие на тренд, които да промени съществено реалната сила, посока и форма на връзката между изследваните променливи. В дисертационния труд не е упоменато дали е извършена проверка за наличие на тренд и дори в точка четвърта от изводите на страница 104 се твърди, че в обема на новото строителство има тренд. Ако има такъв то той би следвало предварително да се отстрани от динамичния ред или да се използват други известни прийоми за елиминиране на неговото негативно въздействие.

Изключително компетентно и с чувство за отговорност са обсъдени добрите и негативните практики в дейността на агенциите за недвижима собственост в България. Извършен е сравнителен анализ на регулаторните модели за гарантиране на високо качество на услугите в сферата на недвижимата собственост във водещи европейски държави и в света, които завършва с комплекс от препоръки за България на базата на международния опит.

В трета глава е представена авторска методика за комплексна оценка на степента на удовлетвореност на клиентите, която е базирана на надеждни статистически методи и е апробирана с помощта на авторска анкетна карта и онлайн интервю с голям брой респонденти. На базата на извършения емпиричен анализ и на опита на други изследователи, които са коректно цитирани са очертани приоритетни направления за подобряване на качеството на услугите в агенциите за недвижими имоти. Подчертава



се необходимостта от законодателни инициативи и непрекъснат мониторинг за степента на удовлетвореност на клиентите. Впечатляващо е наличието на подробни изводи и препоръки в края на всеки параграф. Препоръките са ориентирани както към законодателните органи, така и към регулаторните органи, професионалните организации, агенциите за недвижими имоти и към висшите училища. Специално внимание е отделено на прилагането на изкуствения интелект в модерното имотно посредничество.

Авторефератът на дисертационния труд реалистично представя достиженията на автора. Той е изготвен добросъвестно и отговаря на възприетите изисквания.

Приноси в дисертационния труд: Приемам приносите, формулирани от автора. Те дават ясна представа за теоретичната новост и за практическата полезност на резултатите, постигнати в дисертационния труд.

Констатирано ли е плагиатство?: Не ми е известно да е констатирана някаква форма на плагиатство в дисертационния труд. Използваните информационни източници са надлежно цитирани.

Забележки: Забелязват се минимален брой несъвършенства, които не омаловажават постигнатото в разработката. Например:

- В таблица 3.2. на стр. 146 знакът за % не е необходимо да присъства във всички клетки от четвърта колона след като е упоменат в заглавния ред.

- Страниците на автореферата нямат номерация.

Препоръка: В дисертационния труд има твърде ценни съвременни резултати, които си заслужава да бъдат публикувани.

Въпрос: Считате ли, че разработената от Вас методика за оценка на степента на удовлетвореност може да се автоматизира и да добие формата на информационно съответстваща управленска система, която да подпомогне работата на агенциите за недвижими имоти?

Заключение: Като имам предвид неоспоримите достойнства на представения дисертационен труд убедено предлагам на уважаемото Научно жури на Явор Николаев Николов да бъде присъдена образователната и научна степен "доктор" по професионално направление 3.8. „Икономика“, научна специалност „Икономика и управление (Недвижима собственост)“.

Автор на становището: [REDACTED]

/ доц. д-р Яна Стоенчева/

Предадено на:.....